

**Informe de Medición de Satisfacción de los** Usuarios Externos **del Proceso** 6.7 Gestión Legal

**Macroproceso** 6. Soporte Institucional .

**Fecha de Elaboración**

**marzo de 2024**

**Ministerio de Hacienda**

**Departamento Gestión de la Calidad DGEA**

**Área Atención al Cliente**

**ÍNDICE**

[Introducción 3](#_Toc160001957)

[Objetivos 3](#_Toc160001958)

[Alcance 3](#_Toc160001959)

[Capítulo 1: Principales resultados de medición de satisfacción. 3](#_Toc160001960)

[1.1 Índice Global de Satisfacción del Proceso 3](#_Toc160001961)

[1.2 Resultados Comparativos de Satisfacción por Dimensión 3](#_Toc160001962)

[1.3 Cuál es la evolución de los resultados de medición? 4](#_Toc160001963)

[1.4 ¿Se cumplen las expectativas de los Usuarios? 4](#_Toc160001964)

[Capitulo 2:Resultado por Dimensión 4](#_Toc160001965)

[2.1 Infraestructura y Elementos Tangibles 4](#_Toc160001966)

[2.2 Empatía del Personal 4](#_Toc160001967)

[2.3 Profesionalismo de los Empleados 5](#_Toc160001968)

[2.4 Capacidad de Respuesta Institucional 5](#_Toc160001969)

[2.4.1 El Tiempo Real del Servicio Recibido 5](#_Toc160001970)

[Capítulo 3: ¿En qué aspectos se debe mejorar? 6](#_Toc160001971)

[Capítulo 4 Sugerencias y Conclusiones 6](#_Toc160001972)

[4.1 Sugerencia 6](#_Toc160001973)

[4.2 Conclusiones 6](#_Toc160001974)

[ANEXOS 7](#_Toc160001975)

[Anexo 1: Información General del estudio (tamaño de muestra y datos generales de encuestado) 7](#_Toc160001976)

[1.1 Información General del Estudio 7](#_Toc160001977)

[1.2 Cálculo del Tamaño de la Muestra 7](#_Toc160001978)

[1.3 Datos Generales de los Encuestados 7](#_Toc160001979)

[Anexo 2: Índice de Satisfacción del Proceso y por Clase de Usuario 7](#_Toc160001980)

[Anexo 3: El Tiempo Real por Servicio Recibido 7](#_Toc160001981)

[Anexo 4: Comentarios de los Usuarios de las Dimensiones por Servicio 8](#_Toc160001982)

[Anexo 5: Seguimiento de acciones del estudio anterior 9](#_Toc160001983)

# Introducción

El presente informe **contiene los resultados** de la **Medición de la Satisfacción** de los Usuarios Externos **del Proceso 6.7 Gestión Legal** el cual pertenece al Macroproceso 6. Soporte Institucional utilizando el modelo SERVPERF (Service Performance).

El informe **consta de 4 capítulos**, los cuales se detallan a continuación:

* Primer capítulo expone los resultados de la medición de satisfacción del **6.7 Gestión Legal**.
* Segundo capítulo muestra los resultados por módulo temático (Infraestructura y Elementos Tangibles, Empatía del Personal, Profesionalismo de los Empleados y Capacidad de Respuesta Institucional).
* Tercer capítulo presenta los principales aspectos a mejorar.
* Cuarto capítulo abarca las sugerencias y conclusiones de la medición realizada.

# Objetivos

**Objetivo general:**

Medir el grado de satisfacción de los Usuarios Externos respecto al servicio que comprenden el proceso 6.7 Gestión Legal.

**Objetivos específicos:**

* Informar a los responsables sobre el nivel de satisfacción de los Usuarios Externos respecto al servicio evaluado.
* Identificar oportunidades de mejora del servicio evaluado.
* Dar seguimiento a las acciones establecidas como resultado de evaluaciones anteriores.

# Alcance

La medición se realizó al proceso 6.7 Gestión Legal, el cual comprende 1 servicio en totalel cual es **Devolución de Impuesto sobre la Renta a Beneficiarios de Personas Fallecidas.**

De acuerdo al listado proporcionado por la Unidad Organizativa involucrada en el proceso, el universo es de 41 Usuarios Externos que recibieron el servicio en el período de enero a diciembre de 2023. Partiendo del universo obtenido y aplicando la fórmula para muestras finitas, se obtuvo una muestra de 37 encuestas a realizar; con un nivel de confianza del 95% y un error muestral del 5%. (ver anexo 1)

Como instrumento de medición se utilizó un cuestionario que consta de 22 preguntas, organizado en 6 apartados. Dicho cuestionario es diseñado de acuerdo a la naturaleza y operatividad de los servicios

Además, mencionar que la realización de la encuesta fue durante el periodo del 2 al 16 de febrero del presente año; contactando a los usuarios por diferentes medios de comunicación.

# Capítulo 1: Principales resultados de medición de satisfacción.

## 1.1 Índice Global de Satisfacción del Proceso

Al comparar el resultado obtenido en el año 2024 con el resultado del año 2022 se obtiene el gráfico 1.1:

* El Índice Global de Satisfacción del Proceso 6.7 Gestión Legal para el año 2024 es de **9.72** puntos, resultado **muy satisfactorio** de acuerdo a la escala de satisfacción del modelo, refleja un aumento de 0.75 puntos respecto al año 2022. Además, dicho resultado es superior al valor de 9.02 de la meta de PEI (ver Gráfico 1.1 y Anexo)

##  1.2 Resultados Comparativos de Satisfacción por Dimensión

El resultado de las 4 dimensiones que conforman el modelo refleja aumento respecto al año 2022, siendo el mejor evaluado **Empatía del Personal**. (ver Anexo 2).

##

## 1.3 Cuál es la evolución de los resultados de medición?

En relación a la pregunta ¿Considera Ud. que ha evolucionado la calidad del servicio? se obtuvo el siguiente resultado:

.

El 87.88% (29 usuarios) manifestó que han mejorado, el 6.06%, (2 usuarios) expresa que está igual, el 6.06% (2 usuarios) no respondió.

##

Los índices muestran un nivel de **muy satisfactorio** dentro de la escala de satisfacción de la metodología. (ver Gráfico 1.3 y Anexo 2).

## 1.4 ¿Se cumplen las expectativas de los Usuarios?

Femenino

En relación con la pregunta¿Cumplió sus expectativas el servicio que recibió? **el 96.97% de las personas entrevistadas (32 personas),** manifiestan que síse cumplieron las expectativas del servicio recibido; y un 3.03% (1 persona) indicó no estar satisfecho.

**Comentarios expresados por los Usuarios Externos de los servicios que no cumplieron sus expectativas:**

*Porque es muy tardado el proceso.*

# Capitulo 2:Resultado por Dimensión

## 2.1 Infraestructura y Elementos Tangibles

Este módulo contiene 5 preguntas reflejadas en cada barra azul del gráfico 2.1.

Nota: Los comentarios expresados por los contribuyentes y usuarios de los servicios evaluados se detallan en el Anexo 4.

**El resultado promedio es de 9.27 puntos**, considerando que el aspecto mejor evaluado fue “El Acceso y la Señalización Interna de la Oficina” con 9.88 puntos y el promedio más bajo fue “La disponibilidad de baños y parqueos” con 8.06 puntos (ver Gráfico 2.1 y Anexo 2).

## 2.2 Empatía del Personal

Este módulo contiene 3 preguntas orientadas a evaluar la atención brindada por parte del empleado público con respecto a la amabilidad, disposición y cortesía, habilidad para escuchar y entender las necesidades de los usuarios.

Nota: Los comentarios expresados por los contribuyentes y usuarios de los servicios evaluados se detallan en el Anexo 4.

**El resultado promedio obtenido es de 9.88 puntos**, siendo los 3 aspectos evaluados con 9.88 puntos (ver Gráfico 2.2 y Anexo 2).

## 2.3 Profesionalismo de los Empleados

Este módulo contiene 3 preguntas orientadas al conocimiento, competencia técnica, el comportamiento de los empleados y el cumplimiento de los horarios establecidos de atención.

Nota: Los comentarios expresados por los contribuyentes y usuarios de los servicios evaluados se detallan en el Anexo 4.

Este apartado **obtuvo un promedio de 9.83** puntos, tomando en cuenta que el aspecto con mayor puntuación es “El conocimiento, competencia técnica y la utilidad de la información” con 9.88 puntos; y con menor puntuación es “El cumplimiento de los horarios establecidos de atención” con 9.76 puntos (ver Gráfico 2.3 y Anexo 2)

## 2.4 Capacidad de Respuesta Institucional

Se incorporaron 2 preguntas, para evaluar la orientación durante el servicio y el cumplimiento de los tiempos establecidos; además, 1 pregunta enfocada al tiempo real que se brindó en los servicios.

El promedio obtenido fue de 9.68 puntos, siendo el aspecto mejor evaluado “La orientación recibida durante todo el servicio” con 9.82 puntos y el de menor puntuación “El cumplimiento de los tiempos establecidos para completar el trámite o servicio” con 9.55 puntos (ver Gráfico 2.4 y Anexo 2).

### 2.4.1 El Tiempo Real del Servicio Recibido

Con el objetivo de conocer el tiempo real de duración de los servicios conforme a la experiencia del usuario, se incorporó una pregunta cerrada diseñada por intervalos, donde se obtuvo como resultado lo siguiente (ver Anexo 3):

**Dirección de Asuntos Jurídicos**

Para el servicio **Devolución de Impuesto sobre la Renta a Beneficiarios de Personas Fallecidas**, se evaluaron dos formas de presentación del servicio, a continuación, el detalle:

**Servicio con publicación en el Diario Oficial** (4 Meses)

* **El 26.5% de las respuestas recibidas** para esta forma de presentación **indicó** **que el tiempo** de los servicios proporcionados **fue** **menor** a lo establecido.
* **El 26.5%** de las respuestas señala que el tiempo de los servicios proporcionados **fue** **igual** a lo establecido.
* **El 47%** de las respuestas **indica** **que el tiempo** de los servicios proporcionados **fue** **mayor** al tiempo establecido.

**Servicio sin publicación en el Diario Oficial**

* **El 64% de las respuestas** recibidas para esta forma de presentación **indicó** **que el tiempo** de los servicios proporcionados **fue** **menor** a lo establecido.
* **El 29%** de las respuestas **señala que** el tiempo de los servicios proporcionados **fue** **igual** a lo establecido.
* **El 7%** de las respuestas **indica** que el tiempo de los servicios proporcionados fue **mayor** al tiempo establecido.

# Capítulo 3: ¿En qué aspectos se debe mejorar?

Como resultado de realizar la pregunta: ¿Qué podemos mejorar del servicio recibido?, se obtiene la siguiente información:

| **UNIDAD ORGANIZATIVA** | **SERVICIO / COMENTARIO** |
| --- | --- |
| **Dirección de Asuntos Jurídicos** | Agilizar más el proceso para otorgamiento, porque yo soy de lejos y tuve que ir 6 veces hasta que finalice el tramite\*(3) |
| Han mejorado, pero necesitan orientar más a las personas mayores como yo para realizar trámites con el Ministerio de Hacienda |
| Los tiempos de respuesta son prolongados\*(2) |
| Mejorar la gestión porque cuando uno ya tiene estatus de heredero y es poco dinero para que salga más rápido. |
| No hacer dar tantas vueltas al usuario por declaraciones del difunto pendiente o con problemas |
| Personal que conozca un poco más las resoluciones de corte |
| Ponerse de acuerdo con el diario oficial para mejorar el tiempo\*(4) |

#  Capítulo 4 Sugerencias y Conclusiones

## 4.1 Sugerencia

1. Se sugiere a la Unidad Organizativa evaluada retomar los comentarios de mayor relevancia para que sean analizados con el objetivo de generar acciones de mejoras en el servicio brindado.

## 4.2 Conclusiones

1. **El Índice de Satisfacción** Global del Proceso 6.7 Gestión Legal es de **9.72 puntos**, dentro de la escala de satisfacción **es muy satisfactorio.**
2. En relación con la meta PEI 2024 (9.02) se identifica que el resultado **9.72 puntos refleja un cumplimiento superior a la meta** establecida.
3. **El 96.97% de los usuarios encuestados** manifestó que se han cumplido sus expectativas y el 3.03% indicó que no se cumplieron debido a factores como Demora en respuesta del Servicio.
4. Como **resultado de seguimiento** realizado a las acciones de mejora de mediciones anteriores, se determina que el 100% de dichas acciones han sido superadas. (Ver Anexo 5)
5. La Dependencia debe dar a conocer los resultados de la Medición de la Satisfacción de los usuarios al personal que interviene en la prestación del servicio, establecer y ejecutar acciones para mejorar el servicio, elaborar acta de reunión u otro medio que evidencie la divulgación y acciones a realizar, conforme lo indicado en el PRO-1.2.2.4 Medición de la Satisfacción de los Contribuyentes y Usuarios.
6. El Departamento de Gestión de la Calidad de DGEA mantiene la confidencialidad de los datos e información a la que tuvo acceso como consecuencia de las actividades de medición. Por otra parte, es necesario tomar en cuenta que dicha medición se ha realizado a través de muestra de usuarios/operaciones que recibieron los servicios evaluados.

Atentamente,

Lic. Enilson Antonio Cortez Guevara

Jefe Departamento de Gestión de la Calidad-DGEA

Elaborado por: Marcela Jazmin Medrano de Recinos

Técnico de Atención al Cliente-Ad Honorem

# ANEXOS

## Anexo 1: Información General del estudio (tamaño de muestra y datos generales de encuestado)

## 1.1 Información General del Estudio

La medición se realizó al proceso 6.7 Gestión Legal, el cual comprende 1 servicio en total, el cual fue efectivo para evaluación:

Dirección de Asuntos Jurídicos

* **Servicio Externo (1):**

**Devolución de Impuesto sobre la Renta a Beneficiarios de Personas Fallecidas**

Es importante mencionar que el alcance de la medición es del 100% (1 de 1 Servicio).

## 1.2 Cálculo del Tamaño de la Muestra

De acuerdo al listado proporcionado por las Dirección de Asuntos Jurídicos en el proceso, el universo es de 41 Usuarios Externos que recibieron los servicio en el período del 1 de enero del 2023 al 31 de diciembre del 2023. Partiendo del universo obtenido y aplicando la fórmula para muestras finitas, se obtuvo una muestra de 37 encuestas a realizar; con un nivel de confianza del 95% y un error muestral del 5%.

Como instrumento de medición se utilizó un cuestionario que consta de 22 preguntas, organizado en 6 apartados. Dicho cuestionario es diseñado de acuerdo a la naturaleza y operatividad de los servicios.

Además, mencionar que el resultado del levantamiento de encuestas es de 91%, ya que se realizaron un total de 33 encuestas efectivas, estas se efectuaron durante el periodo del 2 de febrero al 16 de febrero del presente año; contactando a los usuarios por diferentes medios de comunicación.

## 1.3 Datos Generales de los Encuestados

Del total de los usuarios que respondieron la encuesta, el 100% pertenece a Usuarios Externos; y el 100% de los usuarios recibieron los servicios de forma presencial.

## Anexo 2: Índice de Satisfacción del Proceso y por Clase de Usuario

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Aspectos Evaluados  | Usuario Externo | Promedio del Proceso |
| **Infraestructura y Elementos Tangibles** | **9.27** | **9.27** |
| **Empatía del Personal** | **9.88** | **9.88** |
| **Profesionalismo de los Empleados** | **9.83** | **9.83** |
| **Capacidad de Respuesta** | **9.68** | **9.68** |
| **Índice de Satisfacción por Usuario Externo 2024** | **9.72** | **9.72** |
| **Índice de Satisfacción por Usuario Externo 2022** | **8.97** | **8.97** |

**Nota: De acuerdo al modelo de medición ServPerf se evalúan 4 dimensiones, las cuales poseen un peso ponderado de acuerdo a la metodología, para realizar el cálculo del índice de satisfacción se multiplica el peso ponderado por el promedio obtenido en cada dimensión y se suma el resultado de cada una.**

## Anexo 3: El Tiempo Real por Servicio Recibido

|  |
| --- |
| Servicio: Devolución de Impuesto sobre la Renta a Beneficiarios de Personas Fallecidas |
| **Intervalos de Tiempo** | **Igual** | **Mayor** | **Menor** |
| Con Publicación en el Diario Oficial (4 Meses) | 15.15% | 27.27% | 15.15% |
| Sin Publicación en el Diario Oficial (2 Meses) | 12.12% | 3.03% | 27.27% |
| **Total general** | **27.27%** | **30.30%** | **42.42%** |

## Anexo 4: Comentarios de los Usuarios de las Dimensiones por Servicio

|  |  |
| --- | --- |
| **DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURIDICOS** |  |
| **Servicio: Devolución de Impuesto sobre la Renta a Beneficiarios de Personas Fallecidas** |  |
| **Infraestructura y Elementos Tangibles** | **Empatía del Personal** | **Profesionalismo de los Empleados** | **Capacidad de Respuesta** | **Observaciones de la Dirección de Asuntos Jurídicos a comentarios de los usuarios.** |
| * No había espacio para parqueo, en los baños no hay papel y me costó dar con la oficina, sugiero mejorar la señalización interna y externa del lugar para ubicar mejor a los usuarios. \*(16)
 | * Tuve que llevar los documentos de uno edificio a otro porque no había comunicación entre oficinas ni quien llevara los documentos. \*(2)
 | No hay comentarios con oportunidad de mejora | * Desde junio 2023 he presentado el trámite, ni siquiera me han entregado el dinero
* Fue bastante rápido a pesar de trabas que se tenían con las declaraciones pendientes de presentar
* Siento yo que es mucho tiempo para el trámite que era.
 | * Se han realizado gestiones pertinentes en conjunto con el Departamento de Seguridad y a la fecha se han habilitado parqueo para usuarios, también por parte de ese departamento se han brindado capacitaciones al personal de seguridad y recepción para brindar una mejor atención al usuario.
* En esta Dirección se han girado lineamientos al personal para continuar brindando un servicio profesional, eficiente y perseverante, además los técnicos encargados de brindar asesorías, después de recibir y verificar que la documentación esté completa, se encargan de acompañar al usuario a la Unidad de Correspondencia y Gestión documental, para entregar la documentación necesaria del trámite a realizar.
* Hemos verificado en nuestro sistema y a hasta el momento no se encuentran usuarios pendientes de Resolución.
* Se está trabajando de forma coordinada para seguir cumpliendo con los plazos los cuales se ven reflejados en los informes de Metas presentados mensualmente.
 |

## Anexo 5: Seguimiento de acciones del estudio anterior

|  |  |
| --- | --- |
| **Acciones de mejora por acta de medición**  | **Estado de Acciones** |
| **En Seguimiento** | **Superados** | **No Superados** | **En Proceso** | **Cerradas** |
| **Informe de Medición de la Satisfacción de los Contribuyentes DAJ 2021** |
| **Acta de Resultados de la Medición de Satisfacción de Usuarios DAJ No. 01/2021 de fecha 20/05/2021** |
| Dirección de Asuntos Jurídicos | 4 | 0 | 0 | 0 | **4** |
| **Informe de Medición de la Satisfacción de los Usuarios Proceso 6.7 Gestión Legal 2022** |
| **Acta 01-2022 Medición de la Satisfacción Proceso 6.7 Gestión Legal-DAJ** |
| Dirección de Asuntos Jurídicos | 8 | 5 |  |  | 3 |